

PROGETTO MILANO E-CITIZEN

Un'azione concreta per la partecipazione attiva del cittadino ai servizi di rete del Comune di Milano

Milano e-Citizen è un'iniziativa rivolta ai cittadini che vogliono acquisire le conoscenze di base per utilizzare Internet e accedere ai servizi e alle informazioni disponibili in rete: dai servizi bancari agli acquisti on-line alla posta elettronica, e più in particolare quelli del Comune di Milano e delle Amministrazioni Pubbliche.

E' un'iniziativa conforme al modello di formazione e certificazione e-Citizen, sviluppato dalla ECDL Foundation (ente europeo per le certificazioni informatiche), sostenuto in Italia da AICA (Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico) e in linea con le raccomandazioni dell'Unione Europea: attuare iniziative per accrescere la capacità di conoscenza dei cittadini, migliorare le condizioni di vita e prevenire le esclusioni di natura sociale ed economica.

L' allineamento con i piani europei comporta come obiettivi prioritari per gli Stati Membri:

- lo sviluppo, per la maggior parte della popolazione possibile, delle competenze informatiche di base per l'accesso alla rete Internet ed ai servizi su questa erogati;
- la realizzazione di piani di formazione di massa per i dipendenti pubblici;
- lo sviluppo di servizi innovativi di teledidattica per studenti e lavoratori;
- lo sviluppo di competenze informatiche a livello europeo anche attraverso il rafforzamento del partenariato pubblico-privato Europeo.

Il Comune di Milano è tra le prime Amministrazioni in Italia a lanciare un progetto conforme al **Programma Europeo e-Citizen** nella convinzione che lo studio e la conoscenza degli argomenti definiti nel percorso di formazione e certificazione **e-Citizen** permettano di incidere in modo significativo sulla qualità della vita della cittadinanza.

Il Programma e-Citizen

E-Citizen è un programma di formazione e certificazione nato per essere applicato a tutte le possibili realtà territoriali. Sviluppato da ECDL Foundation e sostenuto in Italia da AICA, è un percorso formativo dedicato all'inclusione, nella moderna società della conoscenza, delle fasce più deboli della popolazione: anziani, immigrati, madri di famiglia, etc.

Si articola in corsi e sessioni di addestramento, semplici ed efficaci, che permettono di acquisire le abilità necessarie per accedere a servizi online sempre più ricorrenti, quali ad esempio:

- | | |
|--|---|
| ▪ prenotazione di visita medica | ▪ spese online |
| ▪ assistenza sanitaria on-line | ▪ ricarica del telefono cellulare |
| ▪ consultazione situazione pensionistica (INPS) | ▪ giornale online |
| ▪ richiesta di certificati al proprio comune | ▪ acquisto biglietti per spettacoli e concerti. |
| ▪ pagamento delle imposte | ▪ ricerca di lavoro |
| ▪ prenotazione di viaggio o soggiorni in albergo | ▪ uso dell'e-mail |
| ▪ operazioni bancarie | ▪ partecipazione a forum di discussione |
| ▪ ricevimento online di bollette | ▪ chiamate telefoniche o video conferenze utilizzando la rete |
| | ▪ e così via |

e-Citizen a Milano

Milano e-Citizen è il progetto con cui il programma europeo *e-Citizen* viene contestualizzato nella realtà territoriale milanese, con l'obiettivo dichiarato di affrontare il tema del "digital divide" in termini di genere, fascia di età e competenze per l'uso delle nuove tecnologie.

Il processo di apprendimento sarà appoggiato sulle sedi scolastiche e curato dagli insegnanti del Comune di Milano.

Con questo programma il Comune intende offrire alla sua cittadinanza un percorso formativo e di certificazione che permetta di ridurre il digital divide in particolare delle cosiddette "fasce deboli" quali, ad esempio, casalinghe, anziani, giovani disoccupati ed immigrati per consentire anche a loro un utilizzo consapevole dei servizi online.

Il progetto *Milano e-Citizen* si inserisce come un'iniziativa importante per l'utilizzo dei servizi di *Milano Semplice*.

La certificazione "**e-Citizen**" sarà conseguita seguendo un percorso di formazione progressivo, molto semplice, ma anche in grado di fornire le competenze necessarie per navigare tra le pagine Web e trarre beneficio dai servizi disponibili in linea.

Il progetto *Milano e-Citizen* prevede il coinvolgimento, in una prima fase, di almeno **3.000 cittadini**; per ciascun partecipante è prevista la consegna:

- di un CD interattivo con tutti i servizi online offerti sul territorio del Comune di Milano
- di un libro con i materiali didattici del corso, sia per gli aspetti teorici che per le esercitazioni pratiche.

I corsi di *Milano e-Citizen* avranno la durata di **30 ore**, erogati su un periodo di due mesi circa, a decorrere dai primi mesi del 2008.

La partecipazione ai corsi sarà gratuita.

A titolo esemplificativo i servizi online su cui *Milano e-Citizen* concentrerà l'attenzione dei partecipanti saranno:

- accesso a Banche dati e statistiche: elettorale, prezzi al consumo, finanziari, dati censuari su popolazione, famiglie, infanzia e adolescenza
- Bandi per selezioni di personale e pubblicazioni urbanistiche
- Certificazioni anagrafiche con modalità di richiesta diverse e modalità di pagamento online dei diritti comunali
- Tasse (ICI, Tarsu) e multe con modalità di pagamento on line
- Lavoro e concorsi per il personale del Comune
- Oggetti rinvenuti
- Musei e ricerche bibliografiche
- Scuola e formazione
- Altre pratiche online: sportello unico attività produttive, servizi funebri, pratiche edilizie, autorizzazioni per riprese cinematografiche e televisive.